



**Commission permanente du conseil municipal
sur les services aux citoyens**

**Implantation du réseau virtuel intégré e-cité/311
Recommandations**

Considérant que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a approuvé, le 5 novembre 2004 dans sa décision CRTC 2004-71, l'attribution de l'indicatif 311 pour l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence;

Considérant que cette implantation vise, notamment, à simplifier la vie aux citoyens en leur offrant un numéro de téléphone unique et facile à mémoriser pour toutes les demandes relatives aux services municipaux non urgents;

Considérant que, à la Ville de Montréal, l'implantation du réseau intégré de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 vise, notamment, à améliorer l'accessibilité des services municipaux 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année par une offre de service modulée en fonction des heures de la journée;

Considérant que l'implantation du réseau intégré de prestation de services aux citoyens e-cité/311 vise, notamment, à établir de nouvelles normes de qualité en matière de service à la clientèle et à développer une culture commune de services aux citoyens;

Considérant que la Ville de Montréal doit s'inscrire dans le courant de nombreuses villes nord-américaines qui ont déjà implanté un service semblable;

Considérant que la mise à niveau d'Accès Montréal Première Ligne ainsi que le regroupement des employés d'AMPL, du Bureau des communications opérationnelles et de la e-cité ont été complétés;

La commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens recommande :

Recommandation 1

Que la création du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 demeure une priorité pour l'administration municipale afin que la Ville de Montréal continue à bien servir sa collectivité et à remplir sa mission en misant sur l'approche client.

Recommandation 2

Que la Ville de Montréal poursuive l'implantation du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 et des outils corporatifs communs, entre autres par l'attribution des budgets récurrents nécessaires au fonctionnement et ajustés aux besoins des arrondissements, de manière à améliorer l'accessibilité des services municipaux, à simplifier la vie aux citoyens de la Ville de Montréal et à optimiser la prestation de services des arrondissements et des services corporatifs.

Recommandation 3

Que la Ville de Montréal et ses arrondissements s'assurent, dans des délais raisonnables, d'une prise en charge et d'un suivi des requêtes et des plaintes, en lien avec l'amélioration de l'accessibilité des services municipaux découlant du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311, dans le respect de la capacité budgétaire de chacun des arrondissements.

Recommandation 4

Que la Ville de Montréal vise à ce que le réseau de prestation de services aux citoyens permette une accessibilité accrue aux citoyens ayant des difficultés d'accès (obstacles de langue, limitations fonctionnelles, compréhension, etc.) et leur accorde une attention particulière.

Recommandation 5

Que la Ville de Montréal incite et mise sur la nécessaire qualité de la formation des employés puisque le réseau de prestation de services aux citoyens favorise une approche client.

Recommandation 6

Que l'usage de boîtes vocales électroniques soit limité au minimum afin d'offrir un service personnalisé et rapide pour la population.

Considérant que la mise en œuvre du réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 doit être appuyée par une campagne de communication efficace, notamment pour éviter la confusion qui pourrait exister entre les services non urgents et d'urgence;

Recommandation 7

Que la Ville de Montréal élabore, en collaboration avec les arrondissements, un plan de communication détaillé comprenant une campagne de publicité afin de promouvoir et d'expliquer à la population le nouveau réseau de prestation de services aux citoyens e-Cité/311, et ce, en étroite collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) responsable du 911.

Recommandation 8

Que ce plan de communication tienne compte de la diversité des publics qui composent la Ville de Montréal, que ce soit les jeunes, les personnes âgées, les communautés culturelles, les personnes ayant des limitations fonctionnelles, etc.

Considérant l'intérêt manifesté par le Conseil jeunesse de Montréal pour la mise en place du nouveau service de prestation de services aux citoyens e-Cité/311 de la Ville de Montréal;

Recommandation 9

Que l'administration municipale collabore avec le Conseil jeunesse de Montréal pour l'élaboration d'un volet du plan de communication destiné spécifiquement aux jeunes, afin de s'assurer que ceux-ci soient rejoints efficacement, notamment par l'utilisation du portail Internet de la Ville de Montréal et d'outils conviviaux adaptés aux jeunes.